

Geplande taken/oproepen

Als gepland terugbellen wordt aangeboden aan uw eindklanten (via een webpagina) of als uw vertegenwoordigers taken kunnen plannen vanuit de applicatie, kan een kolom genaamd Gepland worden getoond in het wachtrij-overzicht (Gebruikers Producten Wachtrij: Geplande verzoeken tonen).

Wanneer een geplande call-back/oproep/taak wordt geregeld (bijv. om 08:58) met een geplande tijd (bijv. 12:00), wordt deze call/taak in de wachtkamer van de wachtrij geplaatst en getoond in de kolom Gepland tot de geplande tijd, daarna verplaatst naar de wachtrij en getoond als 'In wachtrij' (In wachtrijdetails).

De wachttijd van een geplande oproep/taak en de SLA-score begint bij 0 wanneer deze verschijnt in de wachtrijdetails, maar bij het toewijzen van vertegenwoordigers wordt de tijd sinds de opdracht gebruikt om de SLA-score te berekenen om ervoor te zorgen dat deze prioriteit krijgt op het geplande tijdstip.

De geplande tijd kan maximaal 14 dagen in de toekomst liggen voor oproepen en maximaal 60 dagen in de toekomst voor taken. Het standaard maximum aantal verzoeken in een wachtrij 'wachtkamer' is 1000.

Als u klikt op een nummer in de kolom Gepland in het wachtrij-overzicht, wordt de pagina Geplande verzoeken getoond voor de geselecteerde wachtrij. Hier wordt één rij getoond per verzoek dat zich momenteel in de 'wachtkamer' van deze wachtrij bevindt.

The referenced media source is missing and needs to be re-embedded.

Een gebruiker die toegang heeft tot het verwijderen van verzoeken (emails/callbacks) in de wachtrij in het Beheerdersportaal (Gebruikers - Producten - Wachtrijen), zal ook toegang hebben tot het verwijderen van geplande taken en het bewerken van de gereserveerde vertegenwoordiger voor geplande verzoeken/taken hier.

U kunt een of meer Geplande taken (verzoeken) selecteren en klikken op Verwijderen of Vertegenwoordiger wijzigen.

- Als u op Verwijderen klikt, wordt u gevraagd om te bevestigen voordat deze verzoeken worden verwijderd,
- Als Vertegenwoordiger wijzigen wordt aangeklikt, wordt een nieuw venster geopend. Hier kunt u een gereserveerde vertegenwoordiger toevoegen, wijzigen of verwijderen.

The referenced media source is missing and needs to be re-embedded.

Als u Wijzig gereserveerde vertegenwoordiger selecteert, een vertegenwoordiger zoekt en selecteert en vervolgens klikt op Veranderingen opslaan, stellen we de geselecteerde vertegenwoordiger in als de nieuwe gereserveerde vertegenwoordiger voor het/de geselecteerde verzoek(en). We gebruiken dan de vooraf gedefinieerde gereserveerde tijd van de nieuwe vertegenwoordiger (Gebruikers Producten - Toepassing Agent - Geplande taak gereserveerde tijd in minuten).

Als u Verwijder gereserveerde vertegenwoordiger selecteert en op Wijzigingen opslaan klikt, verwijderen wij de gereserveerde vertegenwoordiger voor de geselecteerde aanvraag(en).

Als u klikt op de Preview link voor een Geplande taak, zullen we alle details laten zien behalve de Beschrijving.